

نظام استخدام الخدمات Règlement d'utilisation du Service

السلطة والمسؤولية في الحافلة:

- إن سائق الحافلة هو المسؤول المباشر عن الحافلة خلال فترة الخدمة المقدمة.
- يحق للسائق وعناصر المراقبة منع الصعود إلى الحافلة وطلب مغادرتها من طرف الأشخاص الذين لا يحترمون قواعد وشروط استعمالها.
- من أجل سلامتكم يمنع التحدث مع السائق أثناء السياقة.

الصعود والنزول من الحافلة:

- يتعين على جميع الزبناء الصعود من الباب الأمامي والنزول من الباب الخلفي أو المركزي عند توفره وذلك بعد التوقف الكلي للحافلة في المحطات.
- من أجل سلامتكم يمنع الصعود إلى الحافلة أو النزول منها قبل التوقف الكلي بشكل حصري في المحطات المخصصة لذلك.

تذكرة التنقل:

- يجب على جميع الزبناء بمن فيهم القاصرون أن يتوفروا على تذكرة تنقل وفقا لمقتضيات التأمين.
- استعمال الحافلات مجاني بالنسبة للأطفال دون سن الرابعة شرط أن يكون برفقتهم أشخاص بالغون.
- لا يتوجب على السائق التوفر على الصرف للأوراق أو القطع المالية التي تفوق قيمتها خمس مرات ثمن تذكرة التنقل.
- يتعين التحقق من تذكرة التنقل والتأكد من صحة التأشير بالبطاقة المخولة لحق التنقل مع الحفاظ على التذكرة طوال فترة الرحلة.
- يخضع الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة لنفس الشروط والقواعد التي يخضع لها باقي الزبناء.
- يمنع نقل الحيوانات كما يمنع نقل الأمتعة التي يزيد وزنها على 10 كجم أو تتخطى أبعادها 35x70x85 سم.

الولوج إلى الحافلة: الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، عربات الأطفال، النساء الحوامل، كبار السن:

- الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة وعربات الأطفال والنساء الحوامل وكبار السن لهم الأولوية في المقاعد المخصصة لهم.

تخريب وإتلاف الحافلة:

- تتم متابعة أي شخص قام بتصرف كيفما كان نوعه أدى إلى تخريب أو إتلاف الحافلة أو تجهيزاتها كما قد يعرض نفسه للمتابعة الجنائية حسب القوانين الجاري بها العمل.

المخالفات التي يرتكبها مستعملو الحافلة :

- في حالة التحايل في إستخدام تذكرة التنقل تتم مصادرتها ومتابعة حاملها.
- يمنع ممارسة التسول داخل الحافلات.

غرامات:

- الأشخاص الذين يسافرون بدون توفرهم على تذكرة صالحة للتنقل سيتم تغريمهم بمبلغ **35 درهم**.
- إذا تم رفض دفع الغرامة يمكن لمن يخول له ذلك طلب المساعدة من طرف الشرطة المحلية كما يمكن أن تطالب الشركة بغرامات وتعويضات إضافية بالنظر إلى مدة توقف الحافلة وتأثر الخدمة.

فقدان الأغراض والأغراض التي يتم العثور عليها :

- لا تتحمل شركة ألزا البيضاء أية مسؤولية في حالة فقدان أو سرقة الأغراض.
- يمكن تسليم الأغراض التي تم العثور عليها داخل الحافلات بعد إثبات هوية أصحابها ومحلات إقامتهم وكذا توقيعهم.
- تحتفظ الشركة بالحق في تدمير أو طلب تدمير أي أغراض متخلى عنها والتي قد تبدو مشبوهة أو قد تعرض سلامة الركاب للخطر.

مصلحة الزبناء:

- يمكن تقديم الاستفسارات و الشكايات و كذا الاقتراحات من خلال:
- الهاتف: 0520 55 20 55، طوال الأسبوع، من 7 صباحا إلى 9 مساء.
- البريد الإلكتروني client.alsaalbaida@alsa.ma أو على الموقع الإلكتروني www.casabus.ma
- يمكنكم التوجه إلى كافة نقاط البيع.
- المواقيت و غيرها من المعلومات هي قابلة للتغيير عند الحالات الطارئة أو عند تغيير في الوضع الصحي.

Autorité et responsabilité dans le bus:

- Le conducteur est le responsable direct de l'autobus durant la prestation du service.
- Le conducteur et le personnel d'inspection sont autorisés à interdire l'accès à l'autobus et à demander la descente des usagers qui enfreignent les règles et violent le présent règlement.
- Il est interdit de parler au conducteur pendant le trajet.

Montée et Descente de l'Autobus:

- Une fois le bus en arrêt, tous les voyageurs pourront accéder au bus par la porte avant et devraient descendre par la porte centrale ou par la porte arrière.
- Il est interdit de monter ou de descendre du bus lorsqu'il est en marche ou en dehors des arrêts.

Titre de transport:

- Toutes les personnes, y compris les mineurs doivent être munis d'un titre de transport conformément aux dispositions de l'assurance.
- L'accès aux bus est gratuit pour les enfants de moins de 4 ans, à condition qu'ils soient accompagnés d'une personne majeure.
- Le conducteur n'a l'obligation de rendre la monnaie que pour les billets équivalents à cinq fois le prix d'un voyage.
- Il faut vérifier que le titre ressorti est approprié et que la validation du support a été faite. Chaque voyageur doit garder le titre de transport tout au long du voyage.
- Les personnes à mobilité réduite sont soumises au même régime que le reste des voyageurs.
- Il est interdit de transporter des animaux et des bagages de plus de 10kg et dont les dimensions dépassent 85x70x35 cm.

Accès au bus: Personnes à mobilité réduite, poussettes, femmes enceintes, personnes âgées:

- Personnes à mobilité réduite, poussettes, femmes enceintes, personnes âgées ont la priorité sur les sièges marqués.

Acte de vandalisme et dégradation des bus:

- Un acte de vandalisme ou une dégradation des bus due à un acte quelque soit sa nature donnera lieu à des poursuites judiciaires et éventuellement une condamnation pénale de son auteur.

Infractions commises par les utilisateurs:

- En cas d'utilisation frauduleuse du titre de transport, ce dernier sera confisqué et accompagné d'une plainte.
- Il est interdit de pratiquer la mendicité à l'intérieur des bus.

Pénalité:

- Les personnes voyageant sans titre de transport en cours de validité seront sanctionnées d'une amende de **35 dhs**.
- Si la personne refuse de payer l'amende, le personnel autorisé peut demander l'assistance des agents de police, un surcoût de la pénalité peut être demandé au contrevenant vu la mobilisation du bus.

Objets perdus et trouvés:

- Alsa Al Baida n'est nullement responsable des objets perdus ou volés.
- La restitution aux ayants droit est subordonnée à la justification de leur identité, de leur domicile et de leur émargement.
- L'opérateur se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et qui pourrait mettre en cause la sécurité des voyageurs.

Service clientèle:

- Les demandes de renseignements, réclamations et suggestions peuvent être faites par:
- Téléphone: 0520 55 20 55, 7jrs/7 de 7h à 21h
- Courriel client.alsaalbaida@alsa.ma ou sur le site web www.casabus.ma
- Vous pouvez vous rendre à toutes nos agences commerciales.
- Les horaires et autres informations sont susceptibles de modification en cas de force majeure ou de modification de la situation sanitaire.